

Evaluasi Implementasi Compliance Risk Management Pada Fungsi Pemeriksaan dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur) = Evaluation of Compliance Risk Management Implementation in The Inspection and Supervision Function Toward Tax Compliance (Case Study on East Jakarta's DGT Regional Office)

Erlin Phinanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516525&lokasi=lokal>

Abstrak

Untuk mempermudah mencapai tujuan strategisnya, DJP mengeluarkan surat edaran yang berisi panduan penggunaan CRM (Compliance Risk Management) pada administrasi perpajakan di Indonesia pada tahun 2019. Surat edaran tersebut mendorong penggunaan CRM pada beberapa fungsi perpajakan. Pada tahun 2021, DJP memperbaharui surat edaran tersebut dengan menambahkan penggunaan business intelligence (BI) dengan harapan dapat meringankan masalah yang sangat umum pada perpajakan, yaitu kepatuhan. Penelitian ini dibuat untuk mengevaluasi apakah CRM yang telah dibantu dengan BI mampu meningkatkan kepatuhan materil wajib pajak. Penelitian ini berbentuk studi kasus kualitatif yang akan mengevaluasi fungsi pemeriksaan dan pengawasan. Sumber data didapatkan dari wawancara dengan praktisi yang memiliki keahlian dan telah mengalami langsung penggunaan CRM di lapangan. Selain itu, data berupa beberapa gambar dan grafik juga didapatkan untuk melengkapi penelitian. Penelitian dilakukan di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur, namun data juga didapatkan dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada langsung dibawah Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (single-embedded type). Dalam melakukan evaluasi, peneliti menggunakan kerangka evaluasi kebijakan publik William Dunn yang diantaranya mengevaluasi efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan kelayakan. Penelitian ini menampilkan pandangan-pandangan para pelaksana fungsi pemeriksaan dan pengawasan dalam menjalankan tugasnya di lapangan sehingga menghasilkan kesimpulan dari evaluasi CRM di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur. Penelitian ini juga mengungkap beberapa saran dari pelaksana fungsi pemeriksaan dan pengawasan mengenai harapan dan perkembangan CRM di masa depan. Penelitian ini bersifat subjektif sehingga membuka peluang bagi peneliti selanjutnya untuk mempertimbangkan instrumen penelitian lain atau melakukan penelitian dengan pendekatan penelitian lain untuk mendapatkan pandangan yang berbeda dan lebih objektif.

.....To achieve the organization's strategic objectives, the Directorate General of Taxation (DGT) issued a Compliance Risk Management (CRM) guidance for tax administration in 2019. The guidance encourages CRM application on several taxation functions. In 2021, the DGT renewed the CRM guidance by adding a business intelligence application to lighten one of the most common issues in taxation, namely, compliance. This research is conducted to evaluate if CRM, with business intelligence support, manages to increase taxpayer compliance. This is a qualitative case study research evaluating supervisory and inspection functions. Data sources were obtained through interviews with experienced practitioners. Furthermore, pictures were also obtained as a complementary to the research. This research was conducted at East Jakarta's DGT Regional Office, however, some data were also obtained from several small taxpayer offices directly under East Jakarta's DGT Regional Office (single-embedded type case study). The evaluation was

conducted using William Dunn's policy evaluation criteria, namely, Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness, and Appropriateness. This research displays supervision and inspection function tax officers' view on CRM's impact on their tasks, concluding CRM's evaluation on East Jakarta's Regional Office. This research will also reveal some suggestions/recommendations from the informants concerning future CRM progression. As qualitative research is subjective, the next researcher is suggested to try another research method to gain wider insights and produce a more objective result.